



Luxemburg, 08.03.2023

**REF.:** CDT-AST4-2023-01  
**Servicedeskmedewerker**

**RANG:** AST4

**AFDELING:** Informatietechnologie (IT)

**STANDPLAATS:** Luxemburg

---

Het Vertaalbureau voor de organen van de Europese Unie (hierna “het Vertaalbureau”) werd in 1994 opgericht om vertaaldiensten te verlenen aan de diverse organen van de Europese Unie. Het is gevestigd in Luxemburg. Sinds de oprichting is de hoeveelheid werk aanzienlijk toegenomen. Op dit moment werken er circa 200 mensen.

Om te beantwoorden aan de behoeften van de afdeling “Informatietechnologie” en met name de dienst “Servicedesk” organiseert het Vertaalbureau een selectieprocedure om een reservelijst samen te stellen voor de aanwerving van servicedeskmedewerkers als tijdelijk functionaris in de zin van artikel 2, punt f) van de Regeling die van toepassing is op de andere personeelsleden van de Europese Unie (RAP)<sup>1</sup>.

De werkstations van het Vertaalbureau draaien op het besturingssysteem Microsoft Windows en er wordt gewerkt met Microsoft Office 2019 en 365 (Outlook en Teams) en intern ontwikkelde vakspecifieke applicaties.

#### **AARD VAN DE WERKZAAMHEDEN**

Onder de directe leiding van het hoofd van de dienst “Servicedesk” krijgt de geselecteerde kandidaat de volgende taken:

- a) Ondersteuning van de leidinggevende: het hoofd van de dienst “Servicedesk” ondersteunen bij het dagelijkse beheer van de dienst; administratieve en technische documenten bijwerken en bijdragen aan een goed werkklimaat en een sfeer van vertrouwen om een continue verbetering van de kwaliteit van het functioneren van de dienst te bevorderen.

---

<sup>1</sup> Deze reservelijst kan ook worden gebruikt voor de aanwerving van tijdelijke functionarissen in de zin van artikel 2, punt b), en voor de aanwerving van arbeidscontractanten in de zin van artikel 3 bis, RAP. Interne medewerkers die zijn aangesteld als tijdelijk functionaris in de zin van artikel 2, punt f), RAP (functiegroep AST), kunnen deze publicatie beschouwen als aankondiging van een interne vacature.

b) Beheer- en follow-upactiviteiten:

• Gebruikersondersteuning:

- Monitoring van **gebruikersincidenten** met de hardware en software die bij het Vertaalbureau worden gebruikt (eerstelijnsondersteuning op alle gebieden, tweedelijnsondersteuning voor het client-besturingssysteem en de standaardkantoorsoftware), om zo bij te dragen tot een hoogwaardige gebruikersondersteuning en kleinere en incidentele problemen te onderscheiden van grotere problemen.
- Gevolg geven aan **verzoeken om diensten** op basis van de catalogus van de Servicedesk.

• Deelname aan de activiteiten en projecten van de Servicedesk-systeemondersteuning en de Windows Management Group, met name het beheer van de:

- Active Directory
- rechten en voorrechten van gebruikers
- beheertool Microsoft System Center
- Office 365-diensten
- veiligheid van de Microsoft-omgeving

- Documentatie en training: **technische documentatie** opstellen, **gebruikershandleidingen** schrijven en **trainingen** verzorgen over de IT-omgeving binnen het Vertaalbureau.

**A. Selectiecriteria:**

De selectieprocedure staat open voor kandidaten die op 05.04.2023 de uiterste datum voor het indienen van sollicitaties, aan de volgende voorwaarden voldoen:

(1) **TOELATINGSCRITERIA**

- Kandidaten moeten onderdaan zijn van een van de lidstaten van de Europese Unie.

Kwalificaties en beroepservaring:

- kandidaten moeten een opleiding hebben genoten op het niveau van postsecundair onderwijs dat overeenkomt met **minimaal 2 jaar studie**, afgerond met een diploma en beschikken over een beroepservaring van **minimaal 6 jaar** in de ICT, waarvan **minimaal 3 jaar** op het gebied van de in deze procedure beschreven werkzaamheden;

of

- een opleiding hebben genoten op het niveau van secundair onderwijs, afgerond met een diploma dat toegang geeft tot het postsecundaire onderwijs en beschikken over een beroepservaring van **minimaal 9 jaar** in de ICT, waarvan **minimaal 3 jaar** op het gebied van de in deze procedure beschreven werkzaamheden.

- Talenkennis: uitstekende beheersing van een van de talen van de Unie (ten minste niveau C1) en voldoende beheersing van een andere officiële taal van de Unie (ten minste niveau B2)<sup>2</sup> voor zover nodig voor de uit te oefenen functie.

## **(2) TECHNISCHE VAARDIGHEDEN:**

- praktische kennis van de vervolgproducten van Microsoft System Center;
- goede kennis van Active Directory;
- goede kennis van IT- en cyberbeveiliging;
- goede kennis van de LAN/WAN-technologieën;
- aantoonbare ervaring van ten minste 3 jaar op het gebied van IT-ondersteuning aan gebruikers van het Microsoft-platform (Windows, Office 2019/2021 en Office 365);
- goede kennis van een tool voor incidentbeheer en speciale dienstverzoeken;
- ITIL-certificering;
- ruime ervaring met het opstellen van technische gebruikersdocumentatie;
- kennis van het Engels (niveau B2).

## **(3) WENSELIJKE TECHNISCHE VAARDIGHEDEN:**

- goede kennis van Microsoft SharePoint;
- goede beheersing van Microsoft System Center Service Manager;
- goede beheersing van PowerShell en VBScript;
- ervaring met het gebruik van een beheertool voor werkstations (Microsoft System Center Configuration Manager of vergelijkbaar);
- kennis van het Frans (ten minste niveau A2).

## **(4) NIET-TECHNISCHE VAARDIGHEDEN:**

- interpersoonlijke vaardigheden: vermogen om in een team te werken, goed met mensen om kunnen gaan, vermogen om in een meertalige omgeving te werken;
- verantwoordelijkheidsgevoel: discretie, betrouwbaarheid, nauwgezetheid, beschikbaarheid, snelheid en stiptheid;
- organisatorische vaardigheden: multitasker, in staat om prioriteiten te stellen, systematisch en initiatiefrijk, veelzijdig;
- aanpassingsvermogen: in staat om ondersteunend te werken en om ook onder druk te functioneren, beschikken over leervermogen en in staat zijn zich aan te passen aan nieuwe ontwikkelingen in het IT-domein.

## **B. Selectieprocedure**

### **(1) VOORSELECTIEFASE**

De voorselectiefase verloopt in twee stappen:

---

<sup>2</sup> De niveaus zijn gedefinieerd volgens het gemeenschappelijke Europees referentiekader voor talen.

- De eerste stap is gebaseerd op de toelatingscriteria [zie hierboven in punt A.1] en is bedoeld om te bepalen of de kandidaat voldoet aan de verplichte toelatingscriteria en alle formele vereisten van de sollicitatieprocedure. Kandidaten die niet aan deze criteria en vereisten voldoen, worden uitgesloten.
- In de tweede stap wordt gekeken naar de beroepservaring en de technische vaardigheden [punt A.2]. Op basis daarvan worden 0 tot 20 punten toegekend (vereiste minimumscore: 12 punten).

Het selectiecomité nodigt de 15 kandidaten die zijn geslaagd voor de voorselectie en de hoogste scores hebben behaald, uit voor de selectiefase.

## **(2) SELECTIEFASE**

De selectiefase verloopt in twee stappen:

(i) een schriftelijke toets (in het Engels) in de vorm van:

- een meerkeuzevragenlijst om de vaardigheden van de kandidaten op de in de punten A.2 en A.3 genoemde gebieden te toetsen.

Duur: 30 minuten.

- een casestudy om de schrijfvaardigheden, het analytisch vermogen en de vaardigheden van de kandidaten op de in punt A.2 en A.3 genoemde gebieden te toetsen.

Duur: 1 uur en 30 minuten.

Voor de schriftelijke toets kunnen maximaal 20 punten worden behaald: 8 punten voor de meerkeuzevragen en 12 punten voor de casestudy. De vereiste minimumscore voor de schriftelijke toets bedraagt 12 punten.

Kandidaten die Engels als eerste taal hebben opgegeven, moeten de schriftelijke toets in hun tweede taal afleggen.

(ii) een gesprek met het selectiecomité ter beoordeling van de geschiktheid van de kandidaten voor het uitvoeren van de hierboven vermelde taken. Tijdens het gesprek wordt daarnaast meer in het bijzonder de specialistische kennis van de kandidaten beoordeeld, naast hun vaardigheden op de in punt A.2 tot en met punt A.4 genoemde gebieden.

Alleen de kandidaten die voor de schriftelijke toets de vereiste minimumscore hebben behaald, worden uitgenodigd voor een gesprek.

Het gesprek vindt grotendeels in het Engels plaats. Kennis van andere door de kandidaten opgegeven talen kan eveneens worden getoetst.

Het gesprek duurt ongeveer 40 minuten en hiervoor kunnen maximaal 20 punten worden behaald (vereiste minimumscore: 12 punten).

De schriftelijke toets en het gesprek vinden in Luxemburg of op afstand plaats.

De kandidaten die worden uitgenodigd, ontvangen tijdig alle relevante informatie.

Op basis van de schriftelijke toets en het gesprek stelt het selectiecomité een alfabetische reservelijst van geselecteerde kandidaten op. De geslaagde kandidaten zijn degenen die het vereiste minimumaantal punten voor de gehele schriftelijke examens en het vereiste minimumaantal punten voor het sollicitatiegesprek hebben behaald (zie de punten B.2.i) en B.2.ii). Opname op de reservelijst houdt geen garantie voor aanwerving in.

De kandidaten die voor de toets en het gesprek worden uitgenodigd, moeten op de dag van het gesprek de relevante bewijsstukken overleggen die overeenstemmen met de gegevens op het sollicitatieformulier,

d.w.z. een bewijs van nationaliteit, kopieën van diploma's, certificaten en andere documenten waaruit hun kwalificaties en beroepservaring blijken, met duidelijke vermelding van de begin- en einddatum, de verrichte functie, de precieze aard van hun taken enz. Indien de toets en het gesprek op afstand plaatsvinden, kunnen de kandidaten een kopie van de bovengenoemde bewijsstukken per e-mail toezenden aan [E-Selection@cdt.europa.eu](mailto:E-Selection@cdt.europa.eu)

Voordat de reservelijst wordt opgesteld, controleert het selectiecomité de bewijsstukken van de kandidaten die voor het gesprek en de schriftelijke toets zijn geslaagd.

Voordat een contract kan worden ondertekend, moeten geselecteerde kandidaten evenwel de originelen en gewaarmerkte kopieën overleggen van alle relevante documenten waaruit blijkt dat zij aan de toelatingscriteria voldoen.

Indien op enig moment van de selectie- of aanwervingsprocedure blijkt dat de in een sollicitatie verstrekte informatie bewust is vervalst, wordt de kandidaat uitgesloten van verdere deelname.

Kandidaten worden eveneens definitief uitgesloten als zij op de uiterste datum voor het indienen van sollicitaties:

- niet aan alle toelatingscriteria voldoen, en/of
- niet de vereiste bewijsstukken verstrekken.

De reservelijst blijft geldig tot en met 31.12.2023. Deze termijn kan door het tot aanstelling bevoegde gezag van het Vertaalbureau worden verlengd.

### **C. Aanwerving:**

Afhankelijk van de begrotings situatie wordt geselecteerde kandidaten een (verlengbaar) contract voor drie jaar aangeboden overeenkomstig de regeling die van toepassing is op de andere personeelsleden van de Europese Unie. Indien de mate van vertrouwelijkheid van de uitgevoerde werkzaamheden dit vereist, kan van de geselecteerde kandidaat worden verlangd dat hij/zij een veiligheidsmachtiging aanvraagt.

De geselecteerde kandidaten worden ingedeeld in de rang/functiegroep AST 4. Het maandelijkse basissalaris voor rang/functiegroep AST 4 (salaristrap 1) bedraagt 4 739,00 EUR. Naast het basissalaris kunnen personeelsleden recht hebben op diverse toelages, waaronder een kostwinnerstoelage, een toelage voor verblijf in het buitenland (16 % van het basissalaris) enz.

Om te worden toegelaten en vóór zijn/haar benoeming moet de geselecteerde kandidaat:

- hebben voldaan aan de wettelijke verplichtingen inzake de militaire dienstplicht;
- in zedelijk opzicht de voor de uitoefening van de functie vereiste waarborgen bieden (alle rechten als staatsburger bezitten)<sup>3</sup>, en
- een medisch onderzoek ondergaan dat door het Vertaalbureau wordt georganiseerd om te voldoen aan artikel 12, lid 2, punt d) van de Regeling die van toepassing is op de andere personeelsleden van de Europese Unie (RAP).

### **D. Sollicitatieprocedure**

Geïnteresseerde kandidaten moeten hun sollicitatie vóór de uiterste sollicitatiedatum online indienen via Systal ([https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en\\_US](https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US)).

---

<sup>3</sup> Kandidaten moeten een officieel document overleggen waaruit blijkt dat zij geen strafblad hebben.

Kandidaten wordt nadrukkelijk geadviseerd daarmee niet tot het laatst te wachten. Uit ervaring is gebleken dat het systeem overbelast kan raken in de dagen voorafgaand aan de uiterste sollicitatiedatum. Daardoor kan het lastig worden de sollicitatie tijdig in te dienen.

Kandidaten moeten in hun sollicitatie hun eerste en hun tweede taal opgeven. Hiermee wordt rekening gehouden bij het bepalen van de taal voor de schriftelijke toets.

#### **GELIJKE KANSEN**

Het Vertaalbureau voert als werkgever een beleid van gelijke kansen en maakt bij de werving van kandidaten geen onderscheid op grond van leeftijd, ras, politieke, levensbeschouwelijke of godsdienstige overtuiging, geslacht, seksuele geaardheid, handicap, burgerlijke staat of gezinssituatie.

#### **ONAFHANKELIJKHEID EN BELANGENVERKLARING**

De geselecteerde kandidaat moet een verklaring afleggen waarin hij zich ertoe verbindt zijn werkzaamheden volledig onafhankelijk in het algemeen belang te zullen verrichten, alsmede een verklaring over al zijn belangen die zijn onafhankelijkheid in het gedrang kunnen brengen.

### **E. Algemene informatie**

#### **HERBEOORDELING – BEROEP – KLACHTEN**

Kandidaten die zich door een bepaalde beslissing benadeeld achten, kunnen zich in elk stadium van de selectieprocedure tot de voorzitter van het selectiecomité wenden om nadere informatie over deze beslissing op te vragen of bezwaar te maken, of zich tot de Europese Ombudsman wenden (zie bijlage I).

#### **VERZOEKEN VAN KANDIDATEN OM TOEGANG TOT INFORMATIE DIE HENZELF BETREFT**

In het kader van selectieprocedures kunnen kandidaten onder specifieke voorwaarden toegang krijgen tot bepaalde informatie die hen rechtstreeks en persoonlijk betreft. Uit hoofde van dit recht kan bijkomende informatie betreffende hun deelname aan de selectieprocedure verstrekt worden aan de kandidaten die daarom verzoeken. Binnen een maand na kennisgeving van de bij de selectieprocedure behaalde resultaten moeten kandidaten hun verzoek schriftelijk indienen bij de voorzitter van het selectiecomité. Het antwoord daarop zal hen binnen een maand toegezonden worden. Bij de behandeling van verzoeken wordt de vertrouwelijke aard van de werkzaamheden van het selectiecomité zoals bedoeld in het Statuut in aanmerking genomen.

#### **BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS**

Als verantwoordelijke voor het organiseren van de selectieprocedure zorgt het Vertaalbureau ervoor dat de persoonsgegevens van de kandidaten worden verwerkt in overeenstemming met Verordening (EU) 2018/1725 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de instellingen, organen en instanties van de Unie en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 45/2001 en Besluit nr. 1247/2002/EG (PB L 295 van 21.11.2018, blz. 39). Dit geldt met name voor de vertrouwelijkheid en de beveiliging van die gegevens.

Kandidaten hebben te allen tijde het recht zich tot de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming te wenden ([edps@edps.europa.eu](mailto:edps@edps.europa.eu)).

Zie ook de [specifieke privacyverklaring](#).

**BIJLAGE 1 VERZOEK OM HERBEOORDELING – BEROEPSPROCEDURES – KLACHTEN BIJ DE EUROPESE OMBUDSMAN**

Aangezien het Statuut van toepassing is op selectieprocedures, zijn alle gerechtelijke procedures vertrouwelijk. Indien de kandidaten in enige fase van deze selectieprocedure van mening zijn dat hun belangen door een bepaalde beslissing zijn benadeeld, kunnen zij de volgende stappen ondernemen:

**I. VERZOEK OM NADERE INFORMATIE OF OM HERBEOORDELING**

- Stuur een brief met een met redenen omkleed verzoek om nadere informatie of herbeoordeling naar:

**De voorzitter van het selectiecomité CDT-AST4-2023-01**

Translation Centre  
Bâtiment Technopolis Gasperich  
Office 3077  
12 E, rue Guillaume Kroll  
L-1882 Luxembourg

binnen tien kalenderdagen na verzending van de brief waarin de beslissing wordt meegedeeld. Het selectiecomité zal zo spoedig mogelijk een antwoord sturen.

**II. RECHTSMIDDELEN**

- Dien een klacht in op grond van artikel 90, lid 2, van het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie. Stuur uw klacht naar het volgende adres:

**À l'attention de l'autorité habilitée à conclure les contrats d'engagement**

**CDT-AST4-2023-01**

Translation Centre  
Bâtiment Technopolis Gasperich  
Office 3077  
12 E, rue Guillaume Kroll  
L-1882 Luxembourg

De gestelde termijnen (zie het Statuut van de ambtenaren van de Europese Unie <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1962R0031:20180101:NL:PDF>) gaan in op de datum waarop de sollicitant in kennis is gesteld van het besluit waardoor hij of zij zich benadeeld acht.

Kandidaten worden erop gewezen dat het tot aanstelling bevoegde gezag niet bevoegd is om beslissingen van het selectiecomité te wijzigen. In de jurisprudentie van het Hof van Justitie wordt de ruime discretionaire bevoegdheid van selectiecomités alleen dan aan toetsing door de EU-rechter onderworpen wanneer duidelijk een inbreuk is gepleegd op hun procedureregels.

**III. KLACHTEN BIJ DE EUROPESE OMBUDSMAN**

- Kandidaten kunnen eventuele klachten richten aan de:

**Europese Ombudsman**

1, avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403  
F-67001 Strasbourg Cedex

ingevolge artikel 228, lid 1, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in Verordening (EU, Euratom) 2021/1163 van het Europees Parlement van 24 juni 2021 inzake het statuut en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van de ambt van de Europese Ombudsman (statuut van de Europese Ombudsman) en tot intrekking van Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom (PB L 253, 16.7.2021, blz. 1).

NB: klachten die bij de Ombudsman worden ingediend, hebben geen schorsende werking op de termijn die in artikel 90, lid 2, en artikel 91 van het Statuut van de ambtenaren staat vermeld voor het indienen van klachten of het aantekenen van beroep bij het Hof van Justitie van de Europese Unie op grond van artikel 270 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie. Tevens wordt erop

gewezen dat op grond van artikel 2, lid 3, van Verordening (EU, Euratom) 2021/1163 van het Europees Parlement van 24 juni 2021 inzake het statuut en de algemene voorwaarden voor de uitoefening van de ambt van de Europese Ombudsman (statuut van de Europese Ombudsman) en tot intrekking van Besluit 94/262/EGKS, EG, Euratom, voorafgaand aan iedere klacht die bij de Ombudsman wordt ingediend alle passende administratieve stappen bij de betrokken organen moeten zijn ondernomen.